## 企业服务周报

1. 基本情况：截止9月27日企业云服务关注人数48140，绑定用户28641人； 9月21日至9月27日新增关注用户121人,绑定用户数增加101人。

2、 本周处理环保云服务咨询63人次,回复消息总数298。

3、 共值守216企业,534个监控点,本周无新增企业。

本周为9月最后一周，总体服务值守统计如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8月20-9月20总体服务质量 | | | |
| 工具发送数 | 59401 | 工具发送报警率 | 80.59% |
| 人工报警数 | 14310 | 人工发送报警率 | 19.41% |
| 删除报警数 | 24163 | 人工删除报警率 | 32.78% |
| 报警发送延迟数 | 225 | 报警发送延迟率 | 0.31% |
| 漏报数（人工） | 1 | 漏报率 | 0.01% |
| 值守事故(投诉+事故) | 2 | 报警总数 | 73711 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 报警延迟率指标跟踪 | | | | |
| 月份 | 延迟报警数 | 人发送报警数 | 工具报警数 | 延误率 |
| 3 | 2902 | 17883 | 0 | 16.22% |
| 4 | 1727 | 33255 | 2611 | 5.19% |
| 5 | 396 | 17861 | 25516 | 0.91% |
| 6 | 32 | 2604 | 9329 | 0.27% |
| 7 | 146 | 10392 | 37973 | 0.30% |
| 8 | 146 | 14714 | 45251 | 0.30% |
| 9 | 225 | 14310 | 59401 | 0.31% |